



Política de Contratação e de Gestão da Terceirização de Serviços

Versão 3.1

A large, light blue curved shape that starts from the bottom left and curves upwards and to the right, ending at the bottom right edge of the page.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	ABRANGÊNCIA	4
3	PRINCÍPIOS GERAIS	4
4	DIRETRIZES.....	4
4.1	Critérios para Decisão de Terceirização de Serviços.....	5
4.2	Seleção de Fornecedores	5
4.2.1	Tecnologia da Informação	6
4.2.2	Segurança da Informação.....	6
4.2.3	Continuidade de Negócios.....	6
4.2.4	Reputacional	6
4.2.5	Serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e computação em nuvem.....	7
4.2.6	Conflito de Interesses	7
4.3	Contratação e Gestão dos Contratos.....	7
4.4	Monitoramento de Desempenho Contínuo	7
4.4.1	Critérios para Avaliação e Contratação de Fornecedores e Prestadores de Serviços.....	8
4.5	Avaliação de Dependência	8
4.6	Internalização de terceiros	8
5	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	9
6	ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES	9
6.1	Conselho de Administração	9
6.2	Comitê de Riscos.....	9
6.3	Comitê Não-Estatutário de Tecnologia	9
6.4	Área de GRC - Diretoria de Integridade e Conformidade	9
6.5	Diretoria de CoE	9
6.6	Área de Operações - Diretoria de Tecnologia e Operações	10
6.7	Área de Compras - Diretoria de Finanças	10
6.8	Área de Pessoas - Diretoria de Finanças e Pessoas	10
6.9	Líderes CERC de Terceiros.....	10
6.10	Demais profissionais	10
7	CONTROLE DOCUMENTAL	10
8	ANEXOS.....	11

8.1	Anexo 1 – Termos e Definições	11
-----	-------------------------------------	----

1 INTRODUÇÃO

A Política de Contratação e de Gestão da Terceirização de Serviços estabelece os princípios e responsabilidades para garantir diretrizes claras e eficientes para a contratação e gestão de prestadores de serviços externos (“terceiros”), visando otimizar a operação da organização e aumentar a escalabilidade do trabalho e que os serviços essenciais para o funcionamento da CERC sejam fornecidos de forma responsável, eficiente, segura e resiliente.

2 ABRANGÊNCIA

Essa Política abrange a todas as áreas, unidades e colaboradores da CERC envolvidos no processo de terceirização de serviços e serviços relevantes, bem como aos fornecedores terceirizados.

3 PRINCÍPIOS GERAIS

A Política de Contratação e de Gestão de Terceirização de Serviços possui como direcionadores os seguintes princípios:

- » **Princípio da Integridade:** conduzir de forma ética e íntegra todas as atividades de terceirização, garantindo conformidade com padrões éticos e legais.
- » **Princípio da Transparência:** assegurar a divulgação clara e acessível de todas as informações relacionadas aos contratos, processos e parceiros de terceirização, promovendo a confiança e a compreensão mútua.
- » **Princípio da Equidade:** adotar práticas justas e imparciais na seleção, contratação e gestão de fornecedores terceirizados, assegurando tratamento igualitário a todos os envolvidos, sem discriminação injustificada.
- » **Princípio da Responsabilização (Accountability):** estabelecer responsabilização e prestação de contas, de forma que todas as partes envolvidas sejam responsáveis por suas ações e decisões, garantindo transparência e mitigando riscos.
- » **Princípio da Sustentabilidade:** promover práticas de terceirização que considerem os impactos ambientais, sociais e econômicos, visando a maximização dos benefícios a longo prazo e a promoção do desenvolvimento sustentável.

4 DIRETRIZES

As diretrizes a seguir foram desenvolvidas para orientar a implementação de processos para a contratação e a gestão da terceirização de serviços na CERC, incluindo os serviços relevantes.

A CERC poderá adotar modelos distintos de contratação e gestão de fornecedores, observados os princípios desta Política, definidos conforme a natureza do serviço, o nível de risco, a complexidade e o impacto da contratação, podendo envolver diferentes formas de condução, delegação controlada e formalização, conforme estabelecido em normas internas e demais instrumentos de governança. Os modelos formalmente adotados pela CERC são: (i) Esteira Simplificada, destinada a contratações de menor complexidade e risco, operada em regime de delegação controlada pela área requisitante; (ii) Esteira Padrão, destinada a contratações de complexidade moderada e impacto relevante, conduzida pela área de Compras; e (iii) Esteira Estratégica, destinada a contratações de alta complexidade, alto risco operacional ou impacto estratégico no negócio, co-liderada pela área de Compras e pela Diretoria Executiva da área demandante, com processo formal de concorrência (RFP), decisão colegiada obrigatória da Diretoria Executiva e formalização contratual sempre obrigatória, conforme critérios e etapas definidos na Norma de Contratação e Gestão de Prestação de Serviços e Produtos.

Os modelos com delegação controlada deverão observar, no mínimo:

- » Critérios objetivos de elegibilidade definidos em normas internas;
- » Vedação de aplicação a serviços relevantes, críticos ou estratégicos; e

- » Mecanismos de registro, rastreabilidade e monitoramento, com atuação da área de Compras por amostragem, por exceção e/ou por indicadores.

4.1 Critérios para Decisão de Terceirização de Serviços

Ao considerar a terceirização de serviços, deve ser avaliada a viabilidade e a adequação da terceirização, além da análise de risco e custo da operação.

A contratação de terceiros na CERC é permitida somente nos seguintes cenários:

- » **Tarefas de Rotina e/ou Baixo Valor Agregado:** Atividades operacionais que não impactam diretamente a estratégia e a cultura organizacional, permitindo que a equipe interna foque em funções estratégicas e de valor agregado para o negócio.
- » **Serviços Especializados, Específicos e Temporários:** Demandas que exigem expertise técnica específica ou suporte temporário, quando não houver necessidade de alocação permanente de recursos internos.
- » **Escalabilidade e Complementação da Equipe:** Para reforço de capacidade em momentos de alta demanda, desde que alinhado às necessidades estratégicas da empresa.

No entanto, algumas atividades não podem ser terceirizadas, pois são fundamentais para a identidade, competitividade, segurança e continuidade do negócio da CERC, são elas:

- » **Liderança e Gestão Estratégica:** Cargos de gestão, direção e liderança, incluindo funções que envolvam tomada de decisão estratégica para a empresa.
- » **Inteligência de Negócio:** As áreas e serviços ligados a inteligência de negócio, não podem ser terceirizados, sendo de responsabilidade exclusiva das equipes internas, visando garantir a confidencialidade e o alinhamento com os objetivos da empresa.

Após a avaliação da possibilidade ou não da terceirização, é necessário:

- » Avaliar a criticidade do serviço e a sensibilidade dos dados e das informações a serem processados, armazenados e gerenciados pela empresa terceirizada, especialmente aos relacionados a processamento e armazenamento de dados em nuvem;
- » Submeter o serviço/fornecedor às perguntas abaixo, sendo a resposta positiva para uma ou ambas, o serviço/fornecedor será classificado como Serviço Relevante:
 - A indisponibilidade do serviço contratado por mais de 30 minutos poderá provocar impacto direto na CERC e em sua função de IOSMF?
 - O serviço contratado armazena ou manipula dados sensíveis não anonimizados de clientes ou tem acesso direto ao ambiente de Produção?
- » Avaliar com base na capacidade interna da CERC, os custos, a expertise necessária e os impactos nos objetivos estratégicos;
- » Avaliar o risco de descumprimento de obrigações legais;
- » Avaliar a capacidade de reação em eventuais emergências pela empresa;
- » Avaliar a existência de prestadores de serviços capacitados;
- » Realizar análise de risco para identificar os possíveis impactos na eficiência operacional e na qualidade dos serviços da terceirização nas operações relevantes da CERC; e
- » Aprovar a terceirização do serviço na Diretoria Executiva.

4.2 Seleção de Fornecedores

Os fornecedores devem ser selecionados com base em critérios objetivos, incluindo experiência, capacidade técnica, reputação e eficiência financeira. A operacionalização desses critérios dá-se por meio do processo formal de homologação conduzido pela área de Compras, conforme detalhado em normativo específico sobre contratação e gestão de prestação de serviços e produtos, observando-se,

no mínimo, a análise reputacional obrigatória e, quando aplicável, a avaliação das áreas de Segurança da Informação e de TI Corporativa.

4.2.1 Tecnologia da Informação

Do ponto de vista de Tecnologia da Informação, quando aplicável, deve-se:

- » Avaliar a competência técnica e experiência na prestação dos serviços contratados;
- » Avaliar a compatibilidade do serviço contratado com os sistemas internos da CERC, além da escalabilidade, robustez e capacidade de integração;
- » Avaliar a capacidade do eventual fornecedor terceirizado de assegurar a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador de serviço;
- » Avaliar a observância do eventual fornecedor terceirizado em certificações exigidas para a prestação do serviço a ser contratado;
- » Avaliar a segregação dos dados dos participantes por meio de controles físicos ou lógicos;
- » Avaliar a capacidade do fornecedor em lidar com falhas de sistemas e minimizar o impacto nas operações da CERC; e
- » Aprovar e avaliar, por meio do Comitê de Tecnologia, os fornecedores de tecnologia da informação.

4.2.2 Segurança da Informação

No âmbito da Segurança da Informação, deve-se:

- » Avaliar a capacidade de segurança do serviço contratado para garantir a conformidade dos fornecedores com os requisitos da CERC;
- » Avaliar a capacidade do eventual fornecedor terceirizado em assegurar a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos participantes da instituição por meio de controles físicos ou lógicos; e
- » Adotar medidas adequadas para o tratamento dos incidentes de segurança incorridos no fornecedor para proteger os dados confidenciais da CERC.

4.2.3 Continuidade de Negócios

No cenário de Continuidade de Negócios, deve-se:

- » Avaliar quanto à sua capacidade de manter a continuidade dos serviços em emergências ou crise;
- » Implementar plano de continuidade de negócios que inclua medidas para garantir a continuidade dos serviços terceirizados em caso de interrupções ou falhas; e
- » Realizar testes para verificar a capacidade dos serviços e serviços relevantes terceirizados de resistir a ameaças e interrupções.

4.2.4 Reputacional

Do ponto de vista reputacional, deve-se:

- » Avaliar os potenciais riscos reputacionais associados à contratação do fornecedor terceirizado, considerando questões como escândalos de corrupção, violações éticas ou comportamento inadequado.

4.2.5 Serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e computação em nuvem

No caso de serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e computação em nuvem no exterior, a CERC deve observar os seguintes requisitos adicionais:

- » Verificar a existência de convênio para troca de informações entre o Órgão Supervisor e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados;
 - Obter autorização do Órgão de Supervisão quando não identificado convênio.
- » Certificar de que os serviços contratados não prejudiquem o funcionamento regular da CERC nem dificultem a atuação do Órgão Supervisor;
- » Definir, previamente à contratação, os países e as regiões em cada país onde os serviços poderão ser prestados e os dados poderão ser armazenados, processados e gerenciados; e
- » Prever alternativas para a continuidade dos negócios, no caso de impossibilidade de manutenção ou extinção do contrato de prestação de serviços.

4.2.6 Conflito de Interesses

Existindo algum grau de parentesco entre colaboradores com a empresa contratada ou o prestador de serviços, bem como configurada alguma espécie de conflito de interesses, deve-se seguir rigorosamente a Política de Conflito de Interesses e de Transações com Partes Relacionadas.

4.3 Contratação e Gestão dos Contratos

Para assegurar a qualidade dos serviços e fortalecer os relacionamentos com os fornecedores, quando aplicável, a formalização da contratação e gestão eficaz de contratos devem garantir a clareza das expectativas, a responsabilidade mútua e o cumprimento dos termos acordados. Assim, devendo:

- » A contratação de pessoas terceirizadas deve seguir esta Política, de forma que não deve ser utilizada para aumento de headcount nem para burlar as decisões do Comitê de RH, sob pena de responsabilização;
- » Estabelecer contratos que contemplem cláusulas específicas para gerenciar os riscos da terceirização, responsabilidades, direitos de auditoria pela CERC/Órgão Supervisor da CERC e resolução de disputas;
- » Designar um responsável pela gestão do contrato, para monitorar o cumprimento dos termos acordados e resolver quaisquer problemas que possam surgir durante a execução do contrato;
- » Cumprir todas as regulamentações e legislações aplicáveis;
- » Não pode haver dependência de indivíduos terceiros específicos dentro dos contratos e nem modificação do seu escopo de trabalho para que ele continue alocado na CERC. Ao final do contrato/período do projeto, o indivíduo terceiro deve ter sua permanência na CERC encerrada;
- » Toda terceirização deve ter um escopo definido/fechado e o contrato deve prever contrapartidas com relação à qualidade do serviço prestado, podendo ser acionado como garantia;
- » O contrato deverá prever: (i) indenização para CERC por eventuais violações e prejuízos causados pelos terceiros; (ii) possibilidade de troca da mão de obra alocada a pedido da CERC; e (iii) rescisão a qualquer tempo, sem ônus para a CERC.

4.4 Monitoramento de Desempenho Contínuo

Para assegurar a identificação precoce de quaisquer desvios dos padrões estabelecidos, deve ser estabelecido um sistema de monitoramento, permitindo uma avaliação constante do desempenho dos prestadores de serviços. Dessa forma, precisando:

- » Monitorar o desempenho dos serviços terceirizados em relação aos padrões estabelecidos quanto à qualidade e eficiência do serviço;
- » Reavaliar os aspectos de tecnologia da informação, segurança da informação, continuidade de negócios e reputacional; e
- » Conduzir as avaliações dos Provedores de Serviços Críticos (PSC's), conforme modelo e exigência dos Órgãos Supervisores da CERC.

4.4.1 Critérios para Avaliação e Contratação de Fornecedores e Prestadores de Serviços

Para a contratação de uma empresa terceirizada, é necessário considerar os critérios abaixo. A avaliação de desempenho dos fornecedores contratados observará o modelo definido em normativo específico sobre contratação e gestão de prestação de serviços e produtos, diferenciado por nível de criticidade: para a Esteira Simplificada, pesquisa de satisfação automatizada; para as Esteiras Padrão e Estratégica, avaliação periódica com critérios definidos por área e elaboração de planos de ação para desvios identificados:

- » Ser um parceiro homologado pelo Google quando se tratar de serviços de Tecnologia da Informação;
- » Garantir os critérios técnicos definidos pelo CoE e/ou estar de acordo com os processos regulatórios, quando aplicável; e
- » Aprovar a contratação do fornecedor em Comitê de Tecnologia, quando se tratar de serviços de Tecnologia da Informação; e
- » Caso seja considerado como serviço relevante, o fornecedor deverá ser avaliado em relação aos requisitos de Prestador de Serviço Crítico do Banco Central do Brasil.

4.5 Avaliação de Dependência

No âmbito de Avaliação de Dependência, deve-se:

- » Analisar tempestivamente a dependência da CERC em relação aos fornecedores terceirizados de serviços relevantes, com o objetivo de identificar e mitigar potenciais áreas de risco e explorar oportunidades de diversificação e a disponibilidade de alternativas viáveis.

4.6 Internalização de terceiros

A internalização de um profissional terceiro deve ser uma exceção e é obrigatório ter outros candidatos no processo seletivo, para comparação, além da aprovação da área de Pessoas com relação ao alinhamento cultural do terceiro. No entanto, caso haja a intenção de internalizar um profissional terceirizado, será necessário:

- » **Análise de desempenho e necessidade estratégica:** A internalização deve ser baseada em critérios objetivos, como desempenho do profissional, impacto na equipe, alinhamento cultural e com as necessidades estratégicas da empresa.
- » **Verificação contratual com a área de Compras:** Antes de iniciar o processo de internalização, a área de Compras deve ser consultada para verificar cláusulas impeditivas no contrato do terceiro e possíveis multas rescisórias.
- » **Avaliação de Fit Cultural:** O profissional deve passar por uma avaliação de alinhamento com a cultura organizacional da CERC, conduzida pela área de Pessoas. Em casos de não aprovação pela área de Pessoas, o profissional não será internalizado, podendo permanecer como terceiro.
- » **Análise de custos:** O RH deverá realizar uma análise de custo da internalização e o líder da área contratante deve ter um plano de manutenção ou cancelamento da posição do terceiro, formalizado com a área de Compras.

- » **Aprovação da vaga e/ou do custo pelo Comitê de RH:** Se o líder da área não possuir uma vaga disponível para internalização e/ou se houver aumento de custo na estrutura (fora da alçada do Diretor Executivo responsável) e/ou multas contratuais, será necessária a aprovação da posição e/ou do custo em Comitê de RH.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

- » Deverão ser observadas as diretrizes contidas nos seguintes documentos: Estatuto Social, Regimentos Internos e demais Normativos Internos da CERC.
- » As diretrizes estabelecidas nesta Política devem ser complementares às práticas adotadas para Contratação de Fornecedores da CERC;
- » As exceções a esta Política devem ser analisadas e aprovadas pela Diretoria Executiva;
- » Todos os prestadores de serviços devem ser tratados com justiça e respeito; e
- » O Código de Conduta da CERC se aplica a todas as pessoas que trabalham para a CERC e espera-se que os profissionais terceiros também cumpram essas regras.

6 ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

6.1 Conselho de Administração

- » Revisar e aprovar esta Política, assegurando que esteja alinhada com os objetivos estratégicos.

6.2 Comitê de Riscos

- » Apresentar parecer ao Conselho de Administração sobre a avaliação da gestão de riscos corporativos e eficácia dos controles internos;
- » Recomendar ao Conselho de Administração a aprovação desta Política.

6.3 Comitê Não-Estatutário de Tecnologia

- » Aprovar e avaliar os fornecedores críticos e parceiros de tecnologia;
- » Estabelecer estratégias e objetivos para a terceirização de serviços e serviços relevantes, alinhados aos requisitos regulatórios;
- » Deliberar as decisões estratégicas relacionadas à terceirização de serviços e serviços relevantes; e
- » Fomentar a inovação e busca por novos fornecedores.

6.4 Área de GRC - Diretoria de Integridade e Conformidade

- » Apoiar na identificação e avaliação dos riscos associados à terceirização de serviços e serviços relevantes; e
- » Avaliar a eficiência dos controles adotados na gestão de terceirização de serviços e serviços relevantes.

6.5 Diretoria de CoE

- » Gerenciar o processo de gestão de terceirização de serviços e serviços relevantes de Tecnologia da Informação;

- » Conduzir os processos e as avaliações de tecnologia da informação e segurança da informação;
- » Atuar no relacionamento com prestadores estratégicos e críticos de Tecnologia da Informação e Segurança da Informação.
- » Definir os critérios técnicos necessários para a contratação de prestadores de serviços de Tecnologia.

6.6 Área de Operações - Diretoria de Tecnologia e Operações

- » Conduzir os processos e as avaliações de continuidade de negócios.

6.7 Área de Compras - Diretoria de Finanças

- » Revisar a Política periodicamente;
- » Conduzir e/ou supervisionar, conforme o modelo aplicável, os processos de contratação de terceiros e a gestão de contratos, observando as diretrizes desta Política e as normas internas;
- » Realizar uma análise financeira na seleção de fornecedores, de forma que os valores propostos devem ser comparáveis e compatíveis com médias praticadas nos contratos vigentes;
- » Realizar a diligência reputacional dos fornecedores;
- » Monitorar os casos de terceirização, alertando as áreas do Jurídico e de Pessoas sobre os possíveis riscos trabalhistas; e
- » Disponibilizar mensalmente a planilha com as informações de todos os prestadores de serviços ativos para os líderes dos terceiros.

6.8 Área de Pessoas - Diretoria de Finanças e Pessoas

- » Auxiliar os líderes CERC na avaliação da internalização de terceiros, tanto do ponto de vista da Avaliação Cultural do profissional, quanto do ponto de vista de custos.

6.9 Líderes CERC de Terceiros

- » Avaliar a necessidade de terceirização dentro da sua área, os critérios para contratação de terceiros e os custos envolvidos nessa contratação;
- » Avaliar constantemente a performance do prestador de serviços e solicitar a troca do profissional, quando necessário, ou a internalização, em casos em que o prestador de serviços demonstre forte alinhamento com a Cultura CERC;
- » Avaliar constantemente se há alguma lacuna entre o conhecimento do terceiro e da equipe interna e definir um plano de ação para diminuição desse gap; e
- » Garantir que o contrato de prestação de serviços esteja formalizado antes do início do serviço.

6.10 Demais profissionais

- » É dever de todos os diretores e profissionais envolvidos no processo de gestão da terceirização de serviços cumprirem com as diretrizes dispostas nesta Política.

7 CONTROLE DOCUMENTAL

CRIAÇÃO REVISÃO REVOGAÇÃO

Versão Anterior	Versão Atual	Data da Aprovação	Ref. De ATA/Aprovação
3.0	3.1	19/05/2026	Conselho de Administração
Diretoria Responsável		Área Responsável	
Finanças		Compras	
PRINCIPAIS MODIFICAÇÕES			
Alterações: » Alteração da atribuição da área de Compras para conduzir e/ou supervisionar, conforme o modelo aplicável, os processos de contratação de terceiros e a gestão de contratos; e » Alteração da nomenclatura das áreas.			
Inclusões: » Inclusão da descrição de modelos distintos de contratação e gestão de fornecedores, bem como os critérios de modelos com delegação controlada (Capítulo 4 – Diretrizes); » Inclusão da operacionalização de critérios de seleção de fornecedores (Capítulo 4.2 – Seleção de Fornecedores); » Inclusão de referência ao modelo de avaliação diferenciado por esteira; e » Inclusão da atribuição do Comitê de Riscos de recomendar a aprovação desta Política ao Conselho de Administração.			
Revogações: » N/A			

LEGISLAÇÕES OU DOCUMENTOS RELACIONADOS
» Resolução n.º 304/2023 BCB. » Política de Conflito de Interesses e de Transações com Partes Relacionadas.

8 ANEXOS

8.1 Anexo 1 – Termos e Definições

- » **Comitê de RH:** Comitê não estatutário ou gerencial formado por CRH, CFO, CRO, CLO e Fundadores.
- » **Comitê de Tecnologia:** Comitê não estatutário ou gerencial formado pelo Presidente Executivo, Diretor de Tecnologia da Informação (CIO), Chief Technology Officer (CTO), Chief Data Officer (CDO) e Chief Technology Officer (CTO) da área TI Corporativa.
- » **Serviços Relevantes:** são empresas ou organizações que fornecem serviços que têm um impacto significativo nas operações ou na segurança de uma instituição financeira;

- » **Prestadores de Serviços Críticos (PSCs):** são considerados PSCs:
 - Em decorrência da indisponibilidade do serviço contratado por mais de 30 minutos poderá provocar impacto direto na CERC e em sua função de IOSMF; e/o serviço contratado armazena ou manipula dados sensíveis não anonimizados de clientes ou tem acesso direto ao ambiente de Produção;
 - Dados relacionados às operações (Lei de Sigilo Bancário) ou, quando se tratar de dados pessoais sensíveis (aplicável apenas à dados de pessoas físicas), que são aqueles que revelam origem racial ou étnica, convicções religiosas ou filosóficas, opiniões políticas, filiação sindical, questões genéticas, biométricas e sobre a saúde ou a vida sexual de uma pessoa, segundo o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Além disso, aqueles que desempenhem serviços de auditoria independente.
- » **Prestadores de Serviços Não-Críticos:** demais fornecedores de produtos e/ou serviços.
- » **Órgãos de Supervisão:** são as entidades do Banco Central do Brasil (BCB), Comissão de Valores Mobiliários (CVM).